

インバウンド観光勉強会の報告

1. インバウンド観光勉強会について

■設置の趣旨・目的

- 倶知安駅及び駅周辺地域に関し、インバウンド観光振興の観点から見た場合に求められる機能について理解を深めるため、インバウンド観光勉強会を開催する。
- 具体的には、有識者からのヒアリング及び内外の事例調査を行い、世界屈指のリゾート地域であるニセコエリアのゲートウェイとして北海道新幹線倶知安駅及び周辺地域に求められる機能について、関係者の理解を深める。
- また、ニセコエリアの今後の可能性、倶知安駅に対する期待等について内外に発信すると共に、地域の理解を促進する。

インバウンド勉強会の構成員・経緯

■構成員（敬称略）

倶知安町 町長	文字 一志	北海道旅客鉄道株式会社 常務取締役総合企画本部長	渡利 千春
倶知安商工会議所 副会頭	本田 哲	鉄道・運輸機構 北海道新幹線統括役	岸谷 克己
一般社団法人倶知安観光協会 代表理事	吉田 聡	鉄道・運輸機構 北海道新幹線建設局 局長	竹津 英二
倶知安駅を核とするインバウンド等 対応策検討協議会座長	木村 宏	北海道運輸局 局長	岩城 宏幸
北海道 総合政策部 鉄道担当局長兼新幹線担当局長	木村 敏康		

■各回の概要

回	日時／会場	有識者講演	
1	R3年12月20日(月) 14:00～ @倶知安町公民館	ニセコリアルエステート 代表取締役社長	ベン・カー 氏
		パークハイアットニセコHANAZONO 総支配人	ポール・ライト 氏
		シャレーアイビーヒラフ ホテルマネジャー	岩佐 信 氏
2	R4年1月24日(月) 10:00～ @パークハイアット ホテルニセコ	MONET Technologies株式会社 事業推進部	樫尾 英明 氏
		西日本鉄道株式会社 まちづくり交通観光推進部課長	阿部 政貴 氏
		日本電気株式会社 シニアマネージャー クロスインダストリー事業開発本部 エキスパート	市川 昭彦 氏 増田 晋哉 氏
3	R4年2月28日(月) 10:00～ @ホテルニセコアルペン	JTIC.SWISS 代表	山田桂一郎 氏
		アマンリゾート 日本営業統括本部長	スタンリー・タン 氏
		東急不動産株式会社 取締役常務執行委員	田中 辰明 氏
		公益財団法人北海道環境財団 事務局次長	久保田 学 氏

第1回勉強会 ニセコエリアの現状及び今後の開発計画

■主な議論

オールシーズンリゾートへの進化

- ニセコは滑りが目的の「スキーリゾート」から、滑りを含むさまざまな雪魅力を楽しむ「スノーリゾート」へと進化。今後は、1年を通して満喫してもらえるよう準備を進めていきたい。
- アジアで最高級のオールシーズンリゾートを目指す。

ローカル感（倶知安らしさ）の重要性

- ニセコは東京のような都会とは違うので、ローカル感を味わうことに価値がある。食事でも、VIPは地域ローカルの居酒屋に行くことを楽しんでいる。
- 周囲の美しい景観と調和したサステナブルな環境にやさしい駅になるとよい。

街とリゾートエリアの連携の重要性

- 駅だけに特化して考えるのではなく、街全体で人が楽しむ場所、集まる場所が必要。
- 駅だけでなく駅から倶知安町内の各エリアまでの交通含め、アクセスを全体像で見ていくべき。



第1回勉強会 ニセコエリアの現状及び今後の開発計画

■主な議論（続き）

新幹線はミドルクラスへの対応が重要

- 新幹線開通後も、富裕層は新千歳空港からプライベートな交通手段で移動と予想。それ以外のミドルクラスのインバウンドや日本人が新幹線を利用するだろう。
- VIP向けのスペースは一定の利用は見込まれるものの、重きを置くべきというより、むしろエコノミースタイルの旅行者に重点を置くべき。
- 新幹線は、札幌からの通勤のしやすさによって観光産業の通年での労働力確保につながることもメリット。

スムーズな移動ができる駅に

- インバウンド客を中心として、車内での大きな荷物の扱いが課題である。
- 到着してからの移動が容易であることが重要。インバウンド客にも電車に乗りたい人は今でもいるが、ICカードが使えないため、改札口に長蛇の列が出来ている点も課題である。

倶知安・ニセコ以外のエリアとの連携の可能性

- 新幹線開業により、函館や青森との広域連携についてのチャンスは十分にあり、倶知安・ニセコだけでなく北海道全土、ひいては全国とも連携していくべき。



第2回勉強会 新技術（新しい交通サービス,顔認証）の活用

■ 主な議論

Maas、オンデマンド交通の普及

- 従来は運行ダイヤに合わせて人が移動。これからは**人の移動に合わせたデマンド交通が重要**となる。
- **平日は地域住民向け**に、地域における近距離の移動手段を確保することを目的にデマンドで運行する一方、**休日は観光客の移動手段**として、駅から観光エリアまで定時定路線で結び、観光客をまちなかへ誘導し、回遊を促進するといった柔軟な取組もある。
- マルチモーダルモビリティサービス（移動の際、目的地までのルートや移動手段を検索し、料金の支払いや予約まですべてを行うことができるサービス）の活用が進む事例もある。



地域の関係者が一体となって交通の課題を考えることが重要

- **地域の関係者が一緒に考えること**、交通と観光の課題を分けるのではなくまとめてデジタルで解決できないか検討することが必要。
- 鉄道会社のみならず、バス・タクシー等**様々な交通事業者と連携**することが重要。

顔認証

- 1回の顔情報と決済情報の登録で便利で快適な旅行体験を提供している取組もある。

第3回勉強会 内外の事例

■ 主な議論

オールシーズンリゾートへの進化

- アジアNo.1の国際的リゾートとなるべく、グリーンシーズン活性化で通年化を目指す。

脱炭素への対応の重要性

- サステナブルな旅行体験への要求は年々高まっている。
- ヨーロッパでは、鉄道による来訪等を促し、滞在中は電動車等での移動やアクティビティを提供する「車を使わない休暇」を過ごせる「鉄道で行く高品質のリゾート」に取り組み、グリーンシーズンの観光強化による通年雇用の拡大や人口増加に成功した事例もある。
- 自然を守りSDGsに取り組むまちの姿勢の象徴として駅周辺は重要な空間である。

鉄道での来訪促進

- スイスでは、高速鉄道とまちの公共交通を網羅し、観光案内アプリとも連動可能な鉄道チケット「トラベルパス」が活用されている。指定した日で使え、長期滞在にも貢献している。
- 新幹線は高速鉄道でスイスの観光列車とは異なるが、新幹線での二セコ来訪を促すためには、リモートワーク機能など、家族・ビジネス・スキー客といった異なる客層のニーズに対応した車両サービスを備えるのも一手である。



第3回勉強会 内外の事例

■主な議論（続き）

駅はリゾートへの円滑な移動サービスの提供が重要

- 駅で客を待たせることが問題であり、駅での滞在時間を考える必要はあまりない。レンタカー、手荷物受付、土産物屋はあってもよい。ただし、よく利用する客層のための待合室はあってもよい。
- わかりやすく、統一されたデザインでの交通情報の提供が必要。
- 待合機能については、一般の待合室があれば十分。1、2室程度独立したラウンジがあるとよいかもしれないが、それはホテル等の負担でサービスに含めた形になること等が想定される。
- ゲートウェイとしてはストレスなく移動できることが重要であり、豪雪地帯である倶知安では、鉄道と他の交通手段との乗換の際に、雪や雨、寒さから守られることが重要。

駅とまちが一体となった取組（マーケティング、ウェルカミングな空間づくり等）が重要

- 駅とまちが一体となりリゾートの空気を作り上げることが重要。
- まちがリゾートの目的地の一つとなるよう、リゾートの帰りの新幹線に乗るまでの1時間程度街歩きができるような文化体験や地産品を揃えたスーベニアショップ等の集客機能があるとよい。
- 海外のリゾートでは、駅も近く列車の時間どおりに送迎するため駅での待ち時間が発生することはあまりないが、待ち時間がある場合には駅周辺のカフェが利用される。
- カフェは外資ではなく地元資本の店が出店し、地域マーケティングに貢献した方がいい。

まちとリゾートの連携が重要

- 倶知安のまちが、駅を核とした「後志エリアのハブ」として、リゾートとの互惠関係の形成が重要である。

2. リゾートゲートウェイの事例調査

■ 調査対象

- 国内外の参考となるゲートウェイの事例を幅広く調査
 - スキーに関する国際的な情報サイト「Snow Online」における2020年のランキング上位15位の海外スノーリゾート（スイス、オーストリア、フランスなど）に加えて、飯山駅、サンモリッツなどのゲートウェイ
 - 羽田空港、上海浦東国際空港、北京オリンピックにおける受入態勢など

■ 海外のスノーリゾートのゲートウェイが有する主な機能

- | | |
|---------------------------------|-------------|
| ○ 観光案内・予約サービス | ○ バリアフリー施設 |
| ○ 待合機能 | ○ 飲食・物販機能 |
| ○ 2次交通機能 | ○ その他 |
| ○ 荷物の預かり・運搬サービス／
大型荷物対応施設・設備 | • サイクル対応 など |

ゲートウェイ事例調査

■観光案内・予約サービス

- スキーリゾートとゲートウェイ駅の距離にかかわらず、多くの駅で観光案内機能を有する。
- 特にスキーリゾートに近接（10km圏内）したゲートウェイ駅では、当該リゾートの観光や宿泊予約等のサービスを提供。

■待合機能

- スキーリゾートから3km圏内のゲートウェイ駅では待合機能はあるものの、駅舎内のベンチやホーム上の待合室など簡易なものが多い。
- 一方で、リゾートから離れたゲートウェイ駅では、駅や周辺の町の規模によっては駅舎内の待合機能を有する駅も見られる。主要都市の駅では有料待合機能を備えた駅も見られる。

待合室の例

Moûtiers-Salins-Brides-les-Bains
ムティエ・サラン・ブリッド・レ・バン 駅（フランス）
Les 3 Vallees トロワバレー の最寄駅



<https://skiflightfree.org/guide-to-moutiers-salins-railway-station/>

待合機能の例

St. Anton am Arlberg サント・アントン・アム・
アールベルク 駅（オーストリア）
Ski Arlberg アールベルク の最寄駅



https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Bahnhof_St._Anton_am_Arlberg_-_new_station

ゲートウェイ事例調査

■ 2次交通機能

- ゲートウェイ駅からの2次交通はホテルからの送迎サービスのようなプライベート交通や、スキーバスのようなリゾート内を巡る輸送サービスがあることが多い。

■ 荷物の預かり・運搬サービス／大型荷物対応施設・設備

- スキーリゾートから5km圏内の駅では、手荷物預かりや空港への荷物配送のサービスを提供。

■ バリアフリー対応

- バリアフリー経路が整備されていることが多く、スキーリゾートから5km圏内の駅や規模の大きな駅では、乗降支援等の人的支援も提供。

■ 飲食・物販機能

- スキーリゾートと5km圏内の駅では、軽食をとれる施設があるとともに、特に1km圏内の駅では駅周辺に飲食店等が充実している。

2次交通の例：送迎サービス・タクシー乗場

Moûtiers-Salins-Brides-les-Bains

ムティエ・サラン・ブリッド・レ・バン 駅



<https://www.transports-des-3vallees.fr/>



<https://www.snowcarbon.co.uk/blog/moutiers-bus-transfers>

2次交通の例：自治体運営のバス

St. Moritz サンモリッツ 駅（スイス）



https://www.swisstours.jp/area_stmoritz.html

3. ニセコ地区を訪問する外国人観光客の調査

■ 調査の概要

倶知安・ニセコエリアの高級ホテル・コンドミニアム等に対して、

- ① ニセコ地区を訪問する外国人観光客の空港等からニセコ地区への移動
 - ② 新幹線開業への期待
 - ③ 外国人観光客のニセコ地区内での移動
- 等

等を調査。

ニセコ地区のインバウンド客移動実態（ニセコ地区へのアクセス）

■現状

- 新千歳空港経由でのニセコ地区への直接アクセスが中心。（1割程度は札幌に前泊して陸路でニセコへ来訪するとの意見あり）
- 空港からは、富裕層については空港からニセコ地区への貸切自動車送迎が中心。
 - 貸切送迎サービスや札幌等のタクシー会社と連携した送迎サービス等が存在。
 - 空港の到着ロビーのミーティングポイントまでドライバーが出迎え。
- 富裕層以外の客は、空港とニセコ地区を結ぶ乗合バスを利用するのが中心。
- JRを利用する者も比率としては少ないが存在。

■新幹線開業の影響・期待

- 
- これまで新千歳空港への直行便を利用していた顧客については、新幹線が開通しても大きな変化は見込まれない。
 - ただし、来日後東京で2日程度滞在してからニセコ地区に来られる方もおり、その中の一部は、新幹線利用も考えられる。（アジア系は本州に立ち寄ってからニセコに来訪する割合が1割程度、オーストラリアや欧米系は半数弱が本州にも立ち寄るという意見あり）
 - ニセコ滞在中に天候が悪く滑れない日に、新幹線で小樽や函館まで日帰り出かける、悪天候で飛行機が欠航した際などの交通手段としてというニーズはあるかもしれない。

新幹線開業エリア（大阪・京都）のインバウンド客の移動実態

■新幹線の利用実態

- 富裕層を含め、**客層を問わず、新幹線を利用しアクセス。**
- ただし、トップクラスの富裕層は、プライベートジェットで関空から自動車送迎を利用するため、新幹線は使用しない。

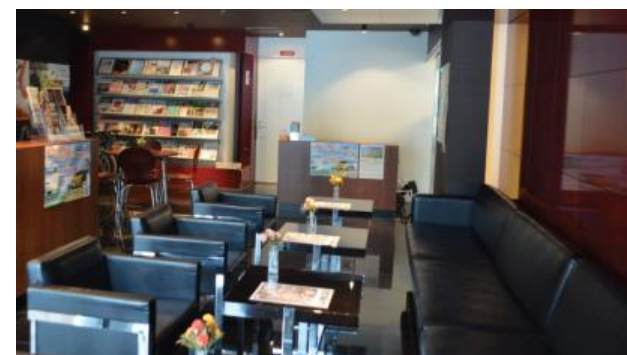
■新幹線駅からホテルへのアクセス

- **新幹線駅からの自動車送迎が多く**、在来線を取り継ぐことは稀。
- ホテルとタクシー会社が契約し、**ドライバーが新幹線ホームまで送迎するサービス**もあり。
- その際は、新幹線の発着にあわせ分単位で送迎（新幹線駅への到着時間を地上車で調整）
- 京都駅では、駅前にMKタクシー専用乗場を用意
- 富裕層向けの専用動線はないものの、先導役がつくことで一般客との接触を避けられるため、大きな問題とはなっていない。

■その他

- 切符は英語でも発券しているが、今でも紙チケットであることにクレームは多い。
- 客の荷物が多い場合、限られた停車時間でトラブルになることもある。

MKタクシー専用乗場
（京都駅前）



4. 勉強会で得られた新幹線倶知安駅と 観光まちづくりの未来（イメージ）

勉強会で得られた新幹線倶知安駅と観光まちづくりの未来（イメージ）

①アジア最高水準のオールシーズンリゾートの玄関

勉強会で得られた知見

新幹線倶知安駅と観光まちづくりの未来（イメージ）

○ 都会にはないローカル感
（倶知安らしさ）溢れる出迎え

● 倶知安のシンボルたる「羊蹄山」の眺望

○ 世界の潮流である「環境（脱炭素）」に配慮したスマートゲートウェイ

● 駅舎への地産木の活用による環境配慮の空間づくり
● 鉄道による来訪促進、車がなくても移動できる環境、電動車の導入

○ オールシーズン観光情報ターミナル

● グリーンからスノーシーズンまでの観光・アクティビティの情報案内
● 多言語対応のコンシェルジュ

②リゾートエリアへのシームレスな移動拠点

○ 季節を通じて旅行者のスムーズな移動を確保

● 荷物の預かり・運搬サービス／大型荷物対応施設・設備
● チケットレスでスムーズな改札
● 雪・雨・寒さから守られた乗換動線

○ 駅⇄リゾートを結ぶ使いやすい交通サービス

● MaaS、オンデマンド交通等の活用
● わかりやすく統一的なデザインの交通案内

○ 高級ホテル向けプライベート移動サービスへの対応

● ホテル送迎スペースの整備
● 利用実態に応じ、ホテル等によるラウンジサービスも

③駅とまちとリゾートの連携

○ まちと一体となったウェルカミングな空間づくり

● オールシーズン、駅から歩いて周遊できる環境整備
● カフェ、土地の歴史文化の体験、地産品を揃えたスーベニアショップ等のまちの交流機能の整備

○ ニセコ滞在客の広域観光の拠点

● 鉄道等の周遊パス、サイクルの休憩拠点等